

D E R E C H O S

DEL CONTRIBUYENTE



OBJETIVO GENERAL

- Fortalecer el conocimiento y difusión de los derechos de los contribuyentes y demás sujetos pasivos de impuestos administrados por el Servicio de Rentas Internas enmarcados en los conceptos de ciudadanía fiscal y pacto social, así como reconocer los avances que ha tenido el Servicio de Rentas Internas en la promoción de estos derechos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Reconocer la importancia del ejercicio de los derechos dentro de la ciudadanía fiscal, mediante la lectura, análisis de contenido y ejercicios.
- Conocer la nueva clasificación de los derechos del contribuyente en el Ecuador, a profundidad, mediante el desarrollo de ejercicios y cuestionarios con responsabilidad.
- Identificar los diferentes tipos de procesos, productos o servicios a través de los cuales se cumplen los derechos del contribuyente, resolviendo los casos propuestos con precisión.

CONTENIDOS

1.1. Introducción	4
1.2. Derechos del contribuyente en el Ecuador	5
1.2.1. Derechos de trato y confidencialidad	6
a) Derecho a ser tratado con el debido respeto, sin discriminación, con cortesía y consideración por el personal del Servicio de Rentas Internas.....	6
b) Derecho a que las declaraciones, información, datos, informes y antecedentes tributarios, en los términos y con las excepciones previstas en ley, sean tratados como reservados.....	6
1.2.2. Derechos de asistencia o colaboración.....	7
a) Derecho a ser informado y asistido por la Administración Tributaria en el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.....	7
b) Derecho a formular consultas y a obtener respuesta oportuna, de acuerdo con los plazos legales establecidos.....	9
1.2.3. Derechos económicos.....	9
a) Derecho a presentar solicitudes de devolución de impuestos en los casos que corresponda.....	9
b) Derecho a solicitar la prescripción de acciones	10
c) Derecho a que se aplique el régimen de caducidad de las facultades de esta Administración Tributaria.	10
1.2.4. Derechos de información.....	11
a) Derecho a acceder a información relativa a sí mismo o sus bienes.	11
b) Derecho a conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que sea parte.....	11
c) Derecho a ser informado al inicio de las actuaciones de control o fiscalización relativas a sí mismo o a sus bienes, sobre la naturaleza y alcance de las mismas, así como de sus derechos y deberes en el curso de tales actuaciones y a que estas se desarrollen en los plazos de ley.....	12
1.2.5. Derechos procedimentales	13
a) Derecho a presentar corrección(es) de sus declaraciones, de conformidad a la ley.	13
b) Derecho a impugnar los actos de la Administración Tributaria que consideren que los afectan de acuerdo a lo establecido en la normativa tributaria vigente y a obtener un pronunciamiento expreso y motivado de la Administración Tributaria.....	13
c) Derecho a presentar peticiones y solicitudes ante esta Administración Tributaria de conformidad con la normativa vigente.	13
d) Derecho a presentar denuncias tributarias, administrativas, quejas, sugerencias y felicitaciones ante la Administración Tributaria.....	14
e) Derecho al debido proceso y al derecho de defensa	16
f) Derecho a presentar alegaciones y pruebas ante las autoridades administrativas de conformidad al ordenamiento jurídico	16

1.1. Introducción

La misión de la Administración Tributaria más allá del ejercicio de su función recaudatoria, se orienta a la promoción del bienestar general, bajo el precepto de un desempeño equitativo, esto es, dar un trato justo e imparcial, que no dé lugar a comportamientos arbitrarios en el uso de las atribuciones que le confiere la ley, respetando al mismo tiempo los derechos y garantías que la misma otorga a los administrados.

Los derechos son parte fundamental del ejercicio de la ciudadanía; la garantía del disfrute de esos derechos suscita que se considere como miembro pleno de la sociedad, y en tal medida nos permite entender la importancia que la Administración Tributaria otorga a la garantía de los derechos del ciudadano y de

todos los sujetos pasivos de los impuestos que administra, con el propósito de fomentar la ciudadanía fiscal.

El papel del defensor del contribuyente, sujeto pasivo u obligado tributario, es reconocido expresamente por el Centro Interamericano de Administraciones Tributarias (CIAT) a través de su Modelo de Código Tributario de mayo 2015, el cual rescata la importancia de garantizar la oportuna atención y el respeto de los derechos de los sujetos pasivos, señala que la legislación de cada Estado establecerá el rango de norma que deberá disponer su creación e identifica como su objetivo principal velar por la efectividad de los derechos en las actuaciones que realicen las Administraciones Tributarias.



SOY UN
CIUDADANO
FISCAL

1.2. Derechos del contribuyente en el Ecuador

En el año 2006, se crea al interior del Servicio de Rentas Internas (SRI) el Departamento de Derechos del Contribuyente, con el objetivo de lograr un equilibrio en la relación Administración - Administrado, equilibrio que va encaminado a que el cumplimiento de las obligaciones tributarias esté armonizado con el reconocimiento y respeto de los derechos de los ciudadanos, contribuyentes y demás sujetos pasivos; cumpliendo las funciones de garantizar y tutelar a las personas para que su voz sea escuchada.

La misión, visión, objetivos, productos y servicios de este departamento convergen con aquellos contemplados por el CIAT en su Modelo de Código Tributario de 2015 a través de la figura del defensor del contribuyente, que es la creación de una sección independiente o dependiente de la Administración Tributaria que sea imparcial con el fin de garantizar una oportuna atención, el respeto de los derechos y la imparcialidad en la asistencia y actuaciones propias del ejercicio de las funciones legales de esta institución.

Adicionalmente, a través de este departamento se espera resolver inconvenientes de forma eficiente y oportuna, generando a su vez un mecanismo para que la Administración Tributaria conozca de primera mano la percepción de los ciudadanos y contribuyentes, instrumento necesario y esencial para la toma de decisiones.

Para realizar la adecuada categorización de los derechos de los contribuyentes y demás sujetos pasivos de impuestos administrados por el SRI, el modelo del Código Tributario del CIAT (2015), propone una agrupación en base a las diferentes formas en las que

se manifiesta el derecho subjetivo de los obligados tributarios. En tal sentido, el SRI considerando esta propuesta y adaptándola a su realidad institucional, mediante Resolución No. NAC-DGERCGC18-00000412 publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 347 del 25 de septiembre de 2018, informó que, para efectos tributarios, además de los derechos establecidos en la Constitución y en las leyes de la República del Ecuador, se reconoce como derechos de los contribuyentes y demás sujetos pasivos de impuestos administrados por el SRI, los siguientes:

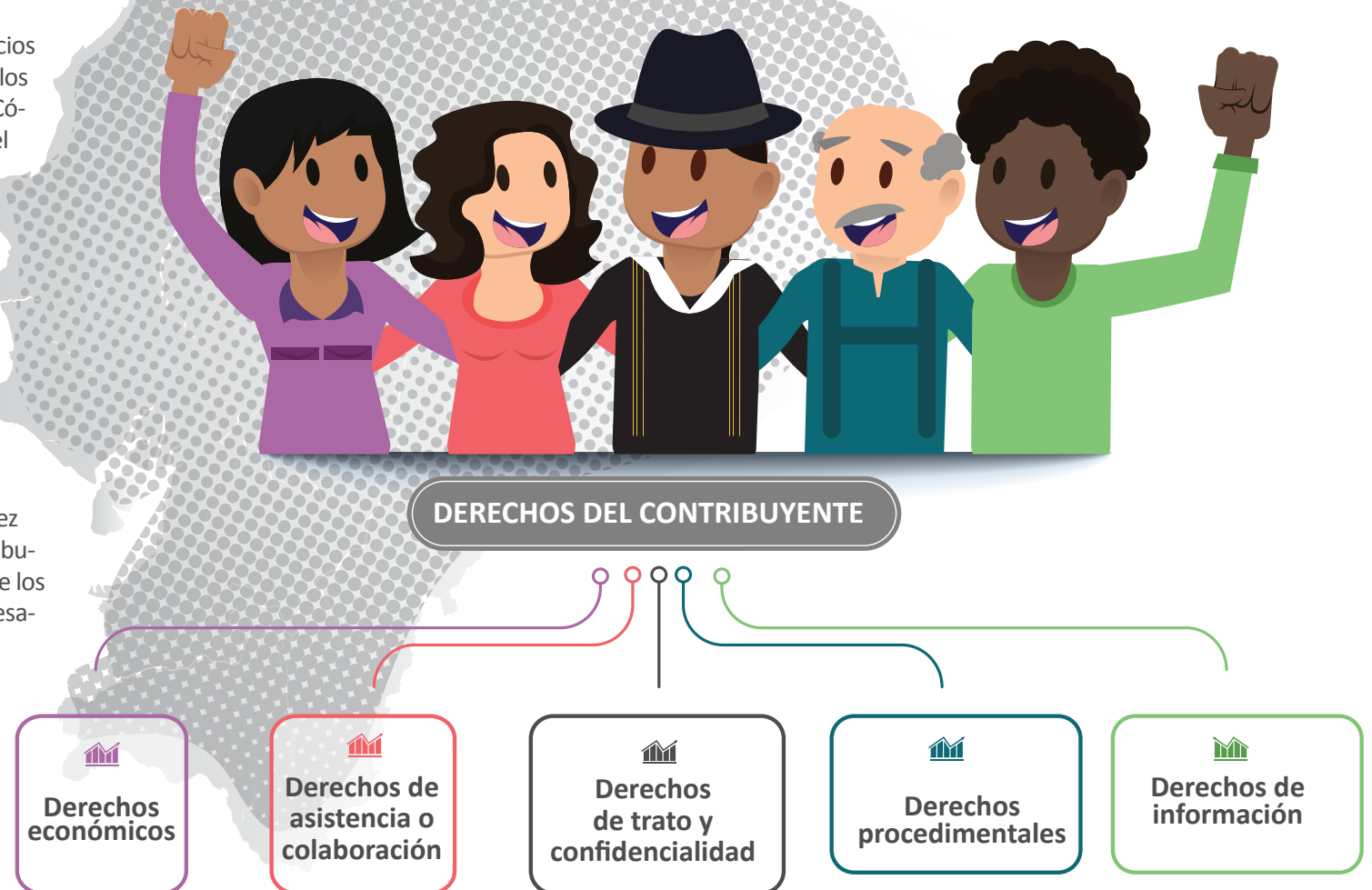


Ilustración 1: Derechos del contribuyente

Uno de los valores institucionales es la Vocación de Servicio



En todo trámite, el ciudadano y contribuyente deben recibir un trato digno, y tienen derecho a ser informados y asistidos por la Administración Tributaria.

Para garantizar la aplicación de estos derechos, el SRI ha implementado procedimientos, productos y servicios, en todas sus unidades administrativas que facilitan y garantizan al ciudadano y contribuyente el ejercicio de sus derechos. A continuación, el detalle:



1.2.1. Derechos de trato y confidencialidad

a *Derecho a ser tratado con el debido respeto, sin discriminación, con cortesía y consideración por el personal del Servicio de Rentas Internas.*

En aras de que ciudadanos y contribuyentes tengan conocimiento sobre sus derechos; y, en base a la política de igualdad sobre interculturalidad, la información sobre los distintos derechos se encuentra publicada en la página web institucional www.sri.gob.ec en idioma español, kichwa y shuar.



Ilustración 2: Políticas de igualdad – interculturalidad.

Fuente: <http://www.sri.gob.ec/web/guest/que-derechos-tengo-como-contribuyente>

b *Derecho a que las declaraciones, información, datos, informes y antecedentes tributarios, en los términos y con las excepciones previstas en ley, sean tratados como reservados.*

Con el propósito de transparentar la gestión pública del SRI y favorecer la rendición de cuentas a la ciudadanía, dentro de la sección TRANSPARENCIA constante en la página web institucional www.sri.gob.ec, en la ruta: <http://www.sri.gob.ec/web/guest/transparencia3>, Usted podrá encontrar la información administrada y gestionada por la institución, debidamente organizada por literales según lo establecido en la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP).



1.2.2. Derechos de asistencia o colaboración ●

a *Derecho a ser informado y asistido por la Administración Tributaria en el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.*

Actualmente, el SRI pone a disposición de la ciudadanía y contribuyentes los siguientes canales de servicio:



Ilustración 3: Canales de servicio al ciudadano y contribuyente



Canal electrónico: SRI en línea, es un canal de servicio que brinda la opción a los ciudadanos y contribuyentes de ejecutar trámites en línea de los procesos de Registro Único de Contribuyentes (RUC), facturación física y electrónica, impuestos vehiculares, efectuar declaraciones y anexos, pagar en línea obligaciones y deudas tributarias, solicitar devoluciones de impuestos, generar certificados tributarios, obtener turnos en línea o citas previas, desde cualquier lugar, las 24 horas del día, los 365 días del año, únicamente accediendo a través del portal web institucional www.sri.gob.ec



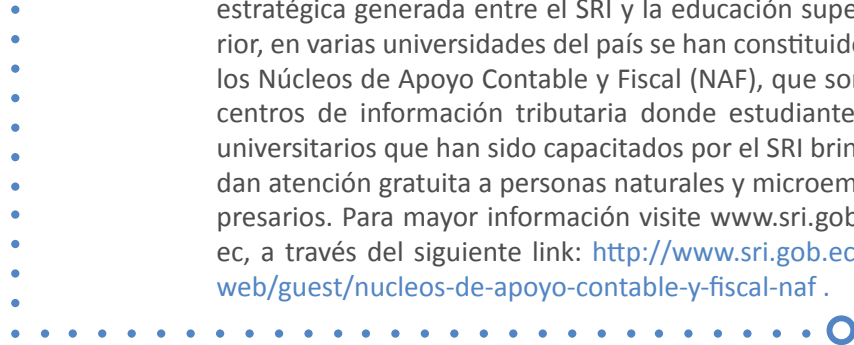
Canal móvil: SRI móvil, es una aplicación para dispositivos móviles inteligentes con acceso a Internet, que brinda a la ciudadanía y contribuyentes acceso a consultas tributarias públicas y autenticadas, a la aplicación SRI SIMAR y SRI & YO en Línea, a denuncias, quejas, sugerencias, felicitaciones, noticias y redes sociales institucionales, información de agencias y solicitud de turnos para realizar trámites en los Centros de Atención del SRI de manera fácil y ágil. SRI móvil se encuentra disponible en las plataformas iOS y Android; y, puede ser descargada de manera gratuita.



Canal telefónico: SRI telefónico, es un canal de servicio que ofrece información con respuestas sencillas y directas a las inquietudes presentadas por los ciudadanos y contribuyentes a través del teléfono. A través de SRI telefónico, asesores del SRI preparados técnicamente en el ámbito tributario, brindan asistencia e información sobre temas relacionados a impuestos y obligaciones. Es un servicio para obtener información tributaria con toda comodidad y seguridad desde cualquier lugar, llamando al 1700 SRI SRI (1700 774 774) a nivel nacional; y, desde Cuenca al 042 598 441



Canal físico: SRI presencial, corresponde a los Centros de Atención y Ventanillas Únicas que el SRI ha puesto a disposición de la ciudadanía y contribuyentes en las 24 provincias del Ecuador. Además, la Administración Tributaria realiza brigadas móviles a nivel nacional en zonas geográficas donde no existe un Centro de Atención o una Ventanilla Única. Finalmente, con la alianza estratégica generada entre el SRI y la educación superior, en varias universidades del país se han constituido los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF), que son centros de información tributaria donde estudiantes universitarios que han sido capacitados por el SRI brindan atención gratuita a personas naturales y microempresarios. Para mayor información visite www.sri.gob.ec, a través del siguiente link: <http://www.sri.gob.ec/web/guest/nucleos-de-apoyo-contable-y-fiscal-naf>.



De igual forma, el SRI brinda información y asistencia a través de eventos de capacitación externa gratuita, programas de formación, ferias ciudadanas y otras interacciones con los ciudadanos y contribuyentes a nivel nacional, en las cuales se fomenta el cumplimiento voluntario y oportuno de las obligaciones tributarias. Para inscribirse en eventos de capacitación externa a nivel nacional, se lo puede hacer directamente a través de la página web institucional www.sri.gob.ec, a través del siguiente link: <http://www.sri.gob.ec/web/guest/capacitaciones>

Otro componente importante dentro del proceso de aprendizaje y formación fiscal, es la educación cívico tributaria, en el cual el SRI con el apoyo del Ministerio de Educación desarrollaron las Guías “Yo Construyo mi Ecuador” para uso de los docentes como material de apoyo en las aulas de cuarto a décimo año de educación general básica; y, cuyos contenidos se introducen como eje transversal en las diferentes áreas académicas del currículo nacional. Similares acciones se han desarrollado en bachillerato a través del apoyo del SRI, en emprendimientos educativos que son parte del Programa de Participación Estudiantil.

La habilitación de diferentes canales de servicio hacia el ciudadano y contribuyente brinda las facilidades necesarias para el cumplimiento oportuno de los deberes fiscales, y por ende promueve el cumplimiento tributario de forma voluntaria.



Ilustración 4: Programas de educación cívico tributaria
Fuente: <http://www.sri.gob.ec/web/guest/educacion-civico-tributaria>

b *Derecho a formular consultas y a obtener respuesta oportuna, de acuerdo con los plazos legales establecidos*

Los ciudadanos y contribuyentes en el ejercicio de sus deberes y derechos pueden realizar consultas a través de los diferentes canales de servicio que el SRI ha puesto a su disposición. Así mismo, pueden presentar consultas vinculantes en las Secretarías del SRI a nivel nacional, de acuerdo a lo establecido en los artículos 135 y 136 del Código Tributario.

Para recordar

La presentación de una consulta, no exime del cumplimiento de deberes formales ni del pago de las obligaciones tributarias respectivas.

Para garantizar la aplicación de estos derechos, el SRI ha implementado procedimientos, productos y servicios, en todas sus unidades administrativas que facilitan y garantizan al ciudadano y contribuyente el ejercicio de sus derechos. A continuación, el detalle:



Los contribuyentes consultantes no podrán interponer reclamo, recurso o acción judicial alguna contra el acto que absuelva su consulta.



1.2.3. Derechos económicos

a *Derecho a presentar solicitudes de devolución de impuestos en los casos que corresponda.*

En la página web institucional www.sri.gob.ec podrá encontrar información de base legal, formatos, procedimientos y requisitos para realizar la solicitud de devolución de impuestos. Para mayor información acceda al siguiente link: <http://www.sri.gob.ec/web/guest/como-solicito-devolucion-de-mis-impuestos>



Ilustración 5: Devolución de impuestos

Fuente: <http://www.sri.gob.ec/web/guest/como-solicito-devolucion-de-mis-impuestos>

b

Derecho a solicitar la prescripción de acciones.

La prescripción de acción de cobro debe ser alegada expresamente por el ciudadano o contribuyente, el SRI no podrá declararla de oficio, por tal motivo se debe ingresar por escrito la petición en cualquier Secretaría de la Administración Tributaria a nivel nacional.

En cuanto al Impuesto a la Renta sobre ingresos provenientes de herencias, legados y donaciones, su prescripción puede ser solicitada a través del canal de servicio SRI en línea:

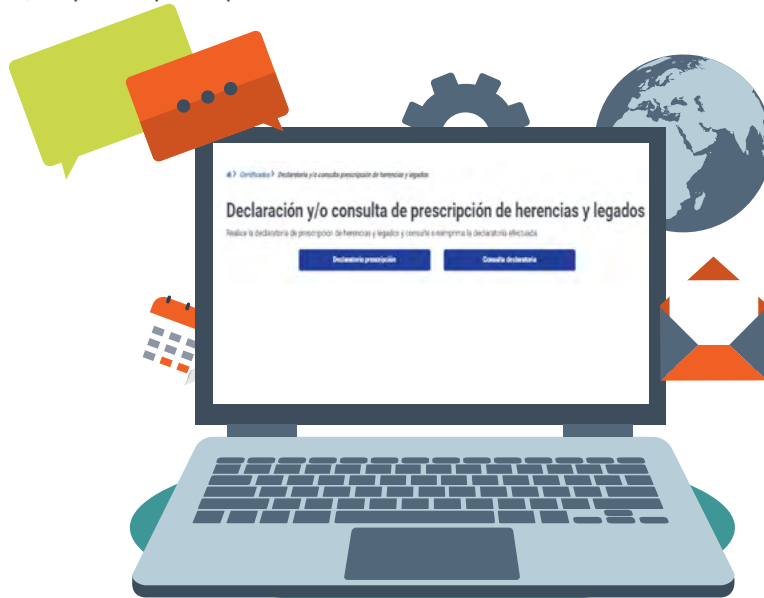


Ilustración 6: Certificados de declaratoria y/o consulta de prescripción de herencia y legados
Fuente: <https://declaraciones.sri.gob.ec/sri-en-linea/#/SriDeclaracionesWeb/MostrarOpcionesHerencia/mostrarOpcionesHerencia>

c

Derecho a que se aplique el régimen de caducidad de las facultades de esta Administración Tributaria.

Para el ejercicio de la facultad determinadora, la Administración Tributaria debe atender los plazos de caducidad dispuestos en el artículo 94 del Código Tributario:



Contados a partir desde la fecha en que venció el plazo para presentar la declaración, respecto de los mismos tributos, cuando no hubieren declarado en todo o en parte



Cuando se trate de verificar un acto de determinación practicado por el sujeto activo o en forma mixta, contado desde la fecha de la notificación de tales actos



Contados desde la fecha de la declaración, en los tributos que la ley exija determinación por el sujeto pasivo, en el caso de la determinación de la obligación por el sujeto pasivo

En los procesos de control en los cuales se compruebe transacciones inexistentes o supuestas para incrementar los gastos deducibles de la base imponible del Impuesto a la Renta, la caducidad operará en 6 años a partir del momento en que venció el plazo para presentar la declaración del impuesto del respectivo período fiscal.



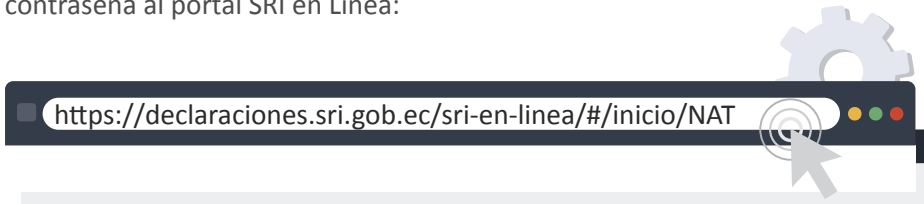
1.2.4. Derechos de información



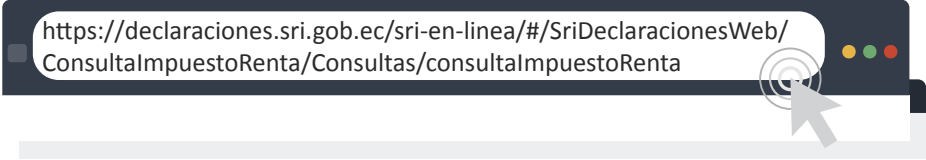
Derecho a acceder a información relativa a sí mismo o sus bienes.

El SRI mediante la página web institucional www.sri.gob.ec pone a disposición de los ciudadanos y contribuyentes enlaces de consultas acerca de la información relacionada con obligaciones e impuestos, entre los principales tenemos los siguientes:

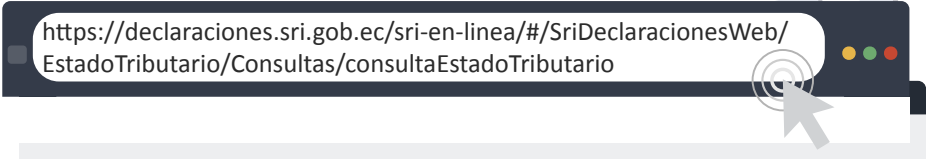
Consulta de Datos Fiscales para Impuesto a la Renta: Usted puede consultar la información consolidada de sus ingresos y gastos declarados hasta de tres años atrás, que podrá utilizar como insumo para elaborar la declaración del Impuesto a la Renta de personas naturales. Para acceder a esta consulta requiere de usuario y contraseña al portal SRI en Línea:



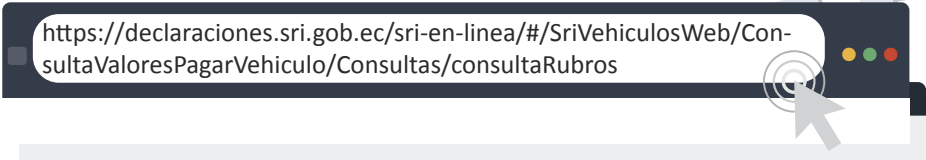
Consulta Impuesto a la Renta y Salida de Divisas: Mediante esta opción el contribuyente o ciudadano podrá consultar información sobre el Impuesto a la Renta e Impuesto a la Salida de Divisas (ISD) declaradas por RUC, cédula, pasaporte, apellidos y nombres, razón social. Para acceder a esta consulta hágalo mediante el portal SRI en Línea:



Consulta de Estado Tributario: A través de esta herramienta Usted podrá obtener información sobre las obligaciones que mantiene pendientes con la Administración Tributaria por número de RUC. Para acceder a esta consulta hágalo mediante el portal SRI en Línea:



Consulta de Valores a Pagar Matriculación Vehicular: El ciudadano o contribuyente podrá a través de esta opción consultar los valores a pagar por concepto de matrícula de vehículos. Para acceder a esta consulta hágalo mediante el portal SRI en Línea:




Derecho a conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que sea parte.

El estado de los procedimientos, se puede consultar a través de la página web institucional www.sri.gob.ec, accediendo la consulta de seguimiento de trámites, o a través de SRI telefónico llamando al 1700 SRI SRI (1700 774 774) a nivel nacional; y, desde Cuenca al 042 598 441.



Ilustración 7: Consulta de seguimiento de trámites

Fuente: <https://declaraciones.sri.gov.ec/seguimiento-tramites-internet/publico/consultaTramites.jsf>



Derecho a ser informado al inicio de las actuaciones de control o fiscalización relativas a sí mismo o a sus bienes, sobre la naturaleza y alcance de las mismas, así como de sus derechos y deberes en el curso de tales actuaciones y a que estas se desarrollen en los plazos de ley.

Carta de Derechos del Contribuyente: Mediante la cual se informa al contribuyente al inicio del proceso administrativo, los derechos que le asisten como contribuyente, a fin de que los ejerza y así mismo verifique su cumplimiento en los procesos de la Administración Tributaria. Para acceder a la información a la información sobre los derechos del contribuyente acceda a la página web institucional www.sri.gov.ec, en la siguiente ruta: <http://www.sri.gov.ec/web/guest/que-derechos-tengo-como-contribuyente>

SRI

Estimado contribuyente:

El SRI vela el cumplimiento oportuno y correcto de las obligaciones tributarias, así como el efectivo ejercicio de los derechos del contribuyente, y, con motivo del inicio del proceso administrativo que se le está notificando, informa sobre los derechos que le asisten como contribuyente, invitándole a ejercerlos y verificar su cumplimiento en este y cualquier otro proceso.

Derechos de trato y confidencialidad

- Derecho a ser tratado con el debido respeto, sin discriminación, con cortesía y consideración por el personal de la Administración Tributaria.
- Derecho a que las declaraciones, información, datos, informes y antecedentes tributarios, en los términos y con las excepciones previstas en ley, sean tratados como reservados.

Derechos de asistencia o colaboración

- Derecho a ser informado y asistido por la Administración Tributaria en el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.
- Derecho a formular consultas y a obtener respuesta oportuna, de acuerdo con los plazos legales establecidos.

Derechos económicos

- Derecho de devolución de los pagos debidos, indebidos, o en exceso, en los casos que correspondía.
- Derecho a solicitar la prescripción (Vencimiento del plazo fijado para la extinción de las obligaciones tributarias, intereses, multas, acciones de cobro y sanción de las infracciones).
- Derecho a que se aplique la caducidad de la facultad determinadora de la Administración Tributaria.

Derechos de información

- Derecho a acceder a información relativa a sí mismo o sus bienes.
- Derecho a conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que es parte.

Al inicio de las actuaciones de control o fiscalización de sus bienes, sobre la naturaleza y alcance de las mismas, los deberes en el curso de tales actuaciones y a que los plazos de ley.

de declaraciones, de conformidad a la ley.

s actos de la Administración Tributaria que consideren do a lo establecido en la normativa tributaria vigente y a iento expreso y motivado de la institución.

iciones y solicitudes ante esta Administración Tributaria normativa vigente.

nuncias tributarias, administrativas, quejas, sugerencias Administración Tributaria.

eso y al derecho de defensa.

gaciones y pruebas ante las autoridades administrativas amamiento jurídico.

chos presentando sus sugerencias, felicitaciones, quejas le facilita el SRI:

de contacto de la página web institucional www.sri.gov.ec inicio / Contacto / Quejas, Sugerencias y Felicitaciones o cías Tributarias / Denuncias Administrativas.

es ubicados en todas las agencias del SRI o en las inal, a través de los formularios que la Administración tributaria pone a su disposición de manera gratuita.

- SRI Móvil:** Aplicación para dispositivos móviles.
- Via telefónica:** Centro de Atención Telefónica 1700 SRI SRI (1700 774 774) y desde Cuenca 04-2598-441.
- Teléfono Rojo:** Ubicados en las salas de atención de todas las agencias del SRI a nivel nacional.
- Twitter:** Red social (aplica únicamente para sugerencias, quejas y felicitaciones).

Departamento de Derechos del Contribuyente
Servicios de Rentas Internas

Más información: www.SRI.gov.ec | 1700 SRI SRI (774-774) en Cuenca 04-2598-441 | Síguenos en: @SRIoficialEc | SRIECUADOR | Descarga en tu teléfono inteligente: **SRI móvil**

Ilustración 8: Carta de Derechos del Contribuyente

Fuente: <http://www.sri.gov.ec/web/guest/que-derechos-tengo-como-contribuyente>



1.2.5. Derechos procedimentales

- a** *Derecho a presentar corrección(es) de sus declaraciones, de conformidad a la ley.*

Declaraciones Sustitutivas: El contribuyente podrá realizar declaraciones sustitutivas en las cuales tengan que determinar y pagar valores adicionales de impuesto, interés o multa, tomando en consideración los valores pagados previamente en declaraciones anteriores, para lo cual tiene a su disposición el Instructivo de Imputación al Pago, el programa DIMM Formularios o a través del portal SRI en Línea.

- b** *Derecho a impugnar los actos de la Administración Tributaria que consideren que los afectan de acuerdo a lo establecido en la normativa tributaria vigente y a obtener un pronunciamiento expreso y motivado de la Administración Tributaria.*

Los contribuyentes tienen derecho a impugnar los actos de la Administración Tributaria que consideren que los afecta. En la normativa tributaria se establecen plazos y requisitos que permiten el ejercicio de este derecho, en sede administrativa estas impugnaciones se conocen como Reclamos y la Administración Tributaria está en la obligación de pronunciarse ante estos actos motivando su respuesta de manera clara.



Reclamo administrativo: A continuación, se detalla el plazo para interponer un reclamo administrativo.

	Plazo	Base Legal
Reclamo	20 días contados desde el día hábil siguiente al de la notificación respectiva del acto administrativo	Art. 115 del Código Tributario

Ilustración 9: Plazo para reclamos administrativos

- c** *Derecho a presentar peticiones y solicitudes ante esta Administración Tributaria de conformidad con la normativa vigente.*

Requisitos para Trámites y Servicios: En la página web institucional www.sri.gob.ec, se encuentran publicados los requisitos para que los ciudadanos y contribuyentes presenten sus peticiones y/o solicitudes a la Administración Tributaria.



<http://www.sri.gob.ec/web/guest/requisitos-personas-naturales>
<http://www.sri.gob.ec/web/guest/requisitos-sociedades>



Derecho a presentar denuncias tributarias, administrativas, quejas, sugerencias y felicitaciones ante la Administración Tributaria

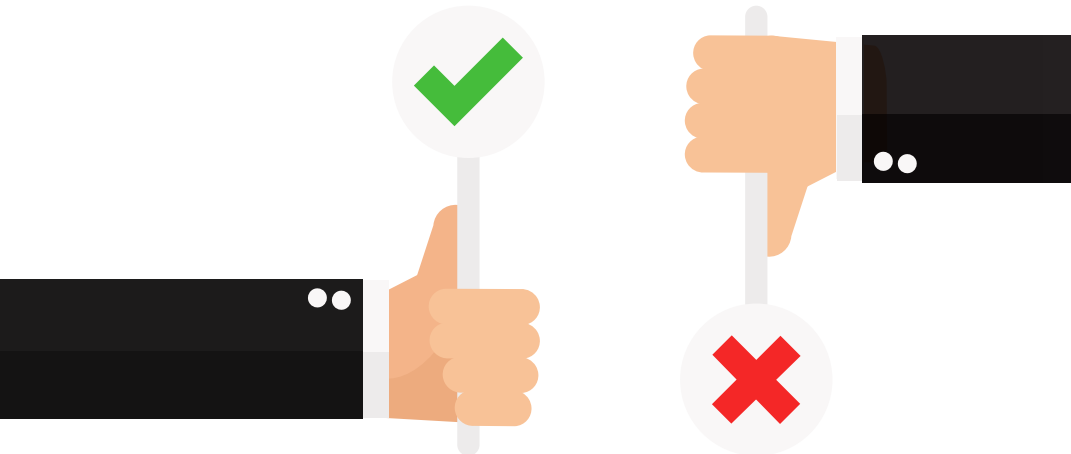
Denuncias tributarias: Acto por el cual una persona pone en conocimiento del SRI, el cometimiento o preparación de una o varias infracciones tributarias o actos de defraudación tributaria relacionados con obligaciones tributarias de su administración.

Denuncias administrativas: Acto por el cual una persona pone en conocimiento del SRI, el cometimiento o indicios de actos de corrupción u otros comportamientos contrarios a la ética, a la Constitución y a las Leyes de la República, por parte de servidores de la Administración Tributaria.

Sugerencias: Son iniciativas o propuestas formuladas por contribuyentes o ciudadanos en general, para mejorar la calidad de los procesos, productos y servicios del SRI.

Quejas: Son expresiones de descontento, disgusto, insatisfacción o disconformidad de contribuyentes, ciudadanos u otras personas hacia los procesos, productos y servicios del SRI.

Felicitaciones: Son expresiones de satisfacción y reconocimiento de contribuyentes, ciudadanos u otras personas hacia los procesos, productos y servicios del SRI.



Requisitos para presentar una queja, sugerencia y felicitación

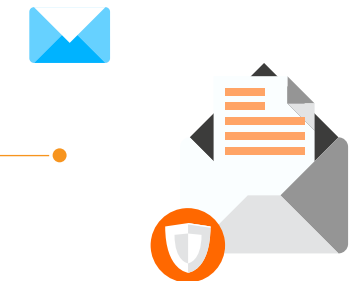
Datos de identificación del interesado, persona que presenta la queja, sugerencia o felicitación (nombres, número de RUC, cédula de identidad o pasaporte, correo electrónico, ciudad, y dirección de domicilio, referencia de ubicación, número telefónico móvil o fijo). Las sugerencias, quejas o felicitaciones que se recpten de manera anónima serán gestionadas en la medida que sean verificables y se especifique al menos un medio de contacto para el envío de la respuesta correspondiente.



Detalle claro de la queja, sugerencia o felicitación, así como del o los motivos que la originan (provincia/cantón, agencia/departamento, producto o servicio institucional, día y hora en que sucedieron los hechos, nombre del servidor que le atendió y/o proceso del cual presenta su sugerencia, queja o felicitación según corresponda).



Documentación que el interesado considere oportuna o necesaria para respaldar la queja o sugerencia. Se priorizará la atención de aquellas comunicaciones que acompañen pruebas que pudieren aportar en la sugerencia o queja; en el caso de que éstas sean efectuadas por canales digitales, las pruebas deberán remitirse en formato “.pdf” o “.jpg” al correo electrónico: DDCNacional@sri.gob.ec.



Requisitos para presentar denuncias tributarias y administrativas

De conformidad con el artículo 4 de la Resolución No. NAC-DGERCGC18-00000412 publicada en Suplemento del Registro Oficial No. 347 del 25 de septiembre de 2018, el denunciante describirá el hecho denunciado y, siempre que cuente con la información pertinente, identificará a las personas involucradas en su realización, para lo cual la persona deberá indicar datos mínimos relacionados con la identificación del denunciado y de la supuesta infracción tomando en consideración lo siguiente:



- Formulario o carta de denuncia
- Detalle claro y amplio de los hechos denunciados
- Período aproximado en el que sucedieron los hechos
- Costo del producto o servicio adquirido, formas de pago
- Datos de identificación y dirección exacta del denunciado (en caso de denuncias tributarias) como número de RUC, cédula de identidad o pasaporte, nombres y apellidos completos o Razón social, nombre comercial (dato obligatorio), provincia, cantón, calle principal, número de intersección y referencia de ubicación (dato obligatorio)



Datos del servidor denunciado (en caso de denuncias administrativas) como Agencia u oficina donde sucedieron los hechos, nombre del servidor o funcionario denunciado, cargo o departamento en el que labora (información que permita su identificación inequívoca - opcional).



Pruebas que respalden la denuncia (depende del hecho denunciado), cabe indicar que se priorizará la atención de la misma cuando contenga pruebas que pudieren aportar a la investigación; en el caso de denuncias por canales digitales dichas pruebas deberán remitirse en formato .pdf o .jpg al correo electrónico: DDCNacional.sri.gob.ec.



Datos de identificación, dirección y contacto del denunciante o interesado: número de RUC, cédula de identidad o pasaporte, nombres y apellidos completos, datos de contacto: correo electrónico, número de teléfono móvil o fijo, datos de dirección: ciudad, calle, referencia de ubicación.

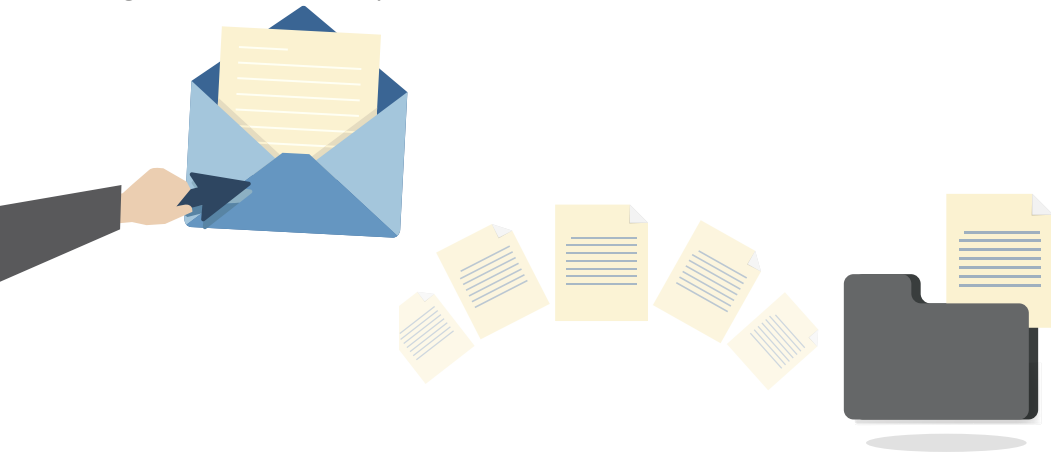
Las denuncias tributarias que se receipten de manera anónima no podrán ser gestionadas; sin embargo, el Servicio de Rentas Internas podrá, de oficio, tomar las medidas correspondientes, en atención a sus facultades legalmente establecidas.



Se podrá solicitar al contribuyente, ciudadano o persona información adicional que sea necesaria para investigar los hechos denunciados, aquellas comunicaciones que no cuenten con información suficiente para su análisis, no podrán ser gestionadas.

Cabe recalcar que la información constante en las denuncias que recepte el Servicio de Rentas Internas está catalogada como reservada de acuerdo a la Resolución No. NAC-DGERCGC18-00000412 publicado en Suplemento del Registro Oficial No. 347 del 25 de septiembre de 2018.

El SRI enviará una comunicación al denunciante sobre la recepción de la denuncia y el inicio de sus labores de investigación que correspondan. En atención al principio de reserva y confidencialidad de la información indicado en el párrafo anterior y a efectos de salvaguardar la seguridad de los sujetos comprendidos en la denuncia, en lo posterior la Administración Tributaria no podrá proporcionar datos sobre las labores de control ejecutadas, salvo los casos en que, por ley la institución esté obligada a proveer la información a determinados organismos del sector público.



Gestión de sugerencias, quejas, felicitaciones y denuncias

El SRI realizará el análisis de las sugerencias, quejas, felicitaciones y denuncias, las cuales se atenderán en coordinación con los departamentos correspondientes dentro de los plazos establecidos en la normativa legal vigente.

En el caso de las denuncias se ejecutará el respectivo seguimiento hasta su culminación. El inicio de este procedimiento considerará los criterios de capacidad

operativa, significancia económica, relación costo/beneficio, programación anual de controles, entre otros.

Los contribuyentes, ciudadanos u otras personas pueden presentar denuncias, sugerencias, quejas y/o felicitaciones a través de los buzones de la página web institucional www.sri.gob.ec



Ilustración 10: Buzones de contacto para el registro de sugerencias, quejas y felicitaciones; y denuncias tributarias y administrativas

Fuente: <http://www.sri.gob.ec/web/guest>



Derecho al debido proceso y al derecho de defensa

Para facilitar el cumplimiento de este derecho, al inicio de los procesos sancionatorios Usted podrá encontrar adjunta la Carta de los Derechos del Contribuyente, la cual le permitirá conocer cuáles son los derechos que lo asisten como contribuyente durante dicho proceso.

A continuación, se citan y ejemplifican las normas del Código Tributario que promueven su derecho al debido proceso y a la defensa.

Normativa	Ejemplificación
Debido proceso	
Art. 4 Código Tributario: Reserva de Ley	Solo por ley se puede determinar la cuantía del tributo a la que está obligado el contribuyente
Art. 10 Código Tributario: Actividad Reglada e impugnabile	Los actos administrativos tributarios son impugnables en vía administrativa y judicial
Art. 67 Código Tributario: Facultades de la administración tributaria: determinadora, resolutive, sancionadora, recaudadora	La ejecución de las facultades de la administración tributaria (SRI) obligatoriamente obedecen al cumplimiento de un debido procedimiento administrativo tributario.
Art. 74 Código Tributario: Procedimiento general y de excepción	Las actuaciones de la Administración Tributaria deben ejecutarse por el órgano competente a través de los procedimientos establecidos en la Ley.
Art. 85 Código Tributario: Notificación de los actos administrativos	Los peticionarios o reclamantes (contribuyentes) deben ser debidamente notificados con los actos administrativos referentes a la obligación tributaria con el fin de velar por el cumplimiento del debido proceso administrativo tributario.

Fuente: Departamento de Derechos del Contribuyente

Normativa	Ejemplificación
Derecho a la defensa	
Art. 96.3 Código Tributario: Deberes formales de los contribuyentes o responsables	El contribuyente debe exhibir a la Administración Tributaria la documentación referente al hecho generador de las obligaciones tributarias.
Art. 103.3 Código Tributario: Deberes sustanciales de la Administración Tributaria	El SRI debe recibir toda petición o reclamo de los contribuyentes sin que haya justificación para una negativa de recepción.
Art. 116 Código Tributario: Comparecencia	Los contribuyentes deben comparecer personalmente o por medio de representante legal para presentar una reclamación administrativa ante el SRI.
Art. 122 Código Tributario: Pago indebido	Art. 122 Código Tributario: Pago indebido El contribuyente puede interponer petición o reclamo de pago indebido o en exceso por el pago de un tributo no previsto en la Ley o por el pago que excede en relación a lo que debió pagarse, respectivamente.
Art. 123 Código Tributario: Pago en Exceso	
Art. 125 Código Tributario: Acceso a las actuaciones	El contribuyente puede acceder libremente a sus expedientes a fin de ejercer su derecho de defensa y de información

Fuente: Departamento de Derechos del Contribuyente



Derecho a presentar alegaciones y pruebas ante las autoridades administrativas de conformidad al ordenamiento jurídico.

En las peticiones, procesos sancionatorios, determinaciones, el Contribuyente puede presentar pruebas y argumentos que la Administración tiene que tomar en cuenta al momento de resolver.

Normativa	Ejemplificación
Art. 128 Código Tributario: Medios de Prueba	El contribuyente que tenga un procedimiento administrativo tributario puede presentar prueba documental que considere pertinente. Por excepción podrá admitirse prueba testimonial.
Art. 129 Código Tributario: Plazo de Prueba	En los procedimientos administrativos tributarios la Administración Tributaria podrá conceder un plazo de prueba; este no podrá exceder de 30 días.
Art. 130 Código Tributario: Audiencia	El contribuyente tiene el derecho de solicitar audiencia para alegar los hechos materia de la reclamación administrativa iniciada.
Art. 143 Código Tributario: Término de prueba recurso de revisión	En el recurso de revisión de establecerse expediente sumario se concederá término de prueba en tanto haya cuestiones que requieran su presentación.

Fuente: Departamento de Derechos del Contribuyente

